

## **Як працює мобільний додаток «Енергетика Онлайн»?**

Для роботи із повним набором функціоналу мобільного додатку необхідно зареєструватися або увійти в свій обліковий запис. Рекомендуємо одразу в особистому кабінеті вказувати актуальну e-mail адресу, щоб мати змогу за потреби відновити пароль. Також для адекватної обробки Ваших звернень енергокомпаніями та НКРЕКП, рекомендуємо вказувати достовірну інформацію про себе та релевантні дані.

Мобільний додаток містить 6 інструментів.

**1. «Який в мене тариф?»** допоможе отримати оперативну інформацію про діючі тарифи у місці Вашого перебування та порівняти їх із ціновими пропозиціями, які діють у сусідніх областях.

Для цього потрібно обрати сферу газу або електроенергії, вказати категорію споживання, обрати область. Мобільний додаток автоматично сформує перелік цінкових пропозицій постачальників, тарифи яких є публічними.

**2. «Перевірити платіжку та подати скаргу»** допоможе перевірити коректність суми, нарахованої у платіжці та, в разі необхідності, подати скаргу.

Для перевірки правильності нарахованої суми за спожиті послуги необхідно так само обрати сферу газу або електроенергії, вказати категорію споживання, обрати постачальника, обліковий період та відповісти на кілька питань (щодо наявності лічильника, належності до пільгових категорій, тощо). Також додаток дозволяє порахувати обсяг пільгових енергоресурсів, натиснувши на піктограму «калькулятора» в полі «пільги».

Згідно введених даних мобільний додаток рахує орієнтовну суму, яка мала бути нарахована у платіжці. У разі, якщо ця сума кардинально різниться з отриманою Вами платіжкою, є можливість подати скаргу до компанії-постачальника послуг.

Через місяць після подачі скарги Ви отримаєте пуш-повідомлення із запитанням, чи була вирішена проблема, і пропозицією надіслати постачальнику скаргу повторно з копією «до відома» НКРЕКП. Після цього у персональному кабінеті Ви зможете позначити, чи було вирішене питання.

**3. «Енергодовідка»** допоможе знайти відповіді на актуальні запитання у сфері енергетики. Для цього потрібно обрати сферу газу чи електроенергії, перейти до каталогу обраної сфери та вибрати питання, яке Вас цікавить, та переглянути відповідь.

**4. «Подати заяву на компенсацію»** дозволяє подати скаргу до енергокомпанії у сфері газу та електроенергії за неякісно надані послуги, або до НКРЕКП про ненадання компенсації постачальником.

Як відомо, у сферах газу та електроенергії діють встановлені НКРЕКП стандарти якості послуг. У разі їх порушення, споживач має право на компенсацію у вигляді перерахунку платіжки.

Щоб подати заяву на компенсацію потрібно обрати сферу газу або електроенергії, обрати енергокомпанію та порушений стандарт. Натиснувши на піктограму поряд з назвою порушеного стандарту, Ви можете дізнатися, який розмір компенсації передбачено нормативними документами НКРЕКП. Для подачі заяви та її належної обробки необхідно вказати номер договору з компанією та завантажити фото останньої платіжки.

Протягом місяця після подачі заяви компанія має повідомити Вам про своє рішення або зменшити Вам платіжку на суму компенсації. Якщо цього не відбулося, мобільний додаток дозволяє подати повторне звернення до енергокомпанії з копією «до відома» НКРЕКП. Зауважимо, що в разі повторної заяви розмір компенсації збільшується.

**5. «Оцінити роботу постачальника»** є інструментом публічної оцінки роботи енергокомпаній у сфері газу та електроенергії зі споживачами. Сервіс дозволяє описати власний досвід спілкування з центром обслуговування компанії та оцінити цей досвід за 5-бальною шкалою. Завдяки відгукам кожен споживач зможе обирати кращий сервіс в своєму регіоні, а відповідальні органи – моніторити ключові показники ринку.

Щоб оцінити роботу енергокомпанії необхідно обрати сферу газу чи електроенергії, вказати область та обрати з переліків потрібну компанію та її центр обслуговування. Натиснувши на піктограму біля обраного центру обслуговування можна побачити його контактні дані. Написавши відгук, Ви маєте можливість завантажити фото і оцінити досвід взаємодії з сервісним центром за 5-бальною шкалою. Оцінка роботи центру обслуговування визначається через кількість вказаних вами зірочок (від 1 до 5).

**6. «Повідомити про зловживання»** призначений для швидкого реагування громадської спільноти, керівництва енергокомпаній у сфері газу та електроенергії на порушення з боку посадових осіб, персоналу.

У разі порушень, які можуть кваліфікуватися як системні або корупційні, Ви можете надіслати повідомлення керівництву енергокомпанії анонімно або публічно. Для цього вам необхідно обрати проблему, описати випадок, завантажити доказ. Також Ви отримуєте опцію згоди/незгоди на публічне оприлюднення скарги.

Повідомлення надсилається спочатку енергокомпанії, потім, за місяць, якщо питання не вирішено, повідомлення може бути надіслане з копією «до відома» НКРЕКП.

Адреса адміністратора додатку для звернень та запитань: [v.torop@dixigroup.org](mailto:v.torop@dixigroup.org)

Мобільний додаток створено в рамках проекту USAID «Ініціатива з протидії корупції та підвищення фіскальної прозорості в енергетичному секторі в Україні».